

論文

生命保険契約締結過程における 苦情処理・紛争解決に係る現状と課題

——裁判外紛争解決手続事例をもとにして——

日野 勝吾⁽¹⁾

A Study of the Current State on Grievance and Dispute Resolution Procedures during the Negotiation of the Life Insurance Contract:

Based on the Case of Alternative Dispute Resolution

HINO, Shogo

Abstract

This paper examines the issues arising in the process of concluding a life insurance contract by examining the cases of complaints and dispute resolution procedures at the insurance application stage. This paper pursue a solution that contributes to the protection of the contractor based on the characteristics of life insurance under mutual aid.

要 約

本稿は、生命保険契約の締結過程で生起する諸問題について、生命保険募集段階における苦情処理や紛争解決手続の事案を精査して考察することにより、相互扶助に基づく生命保険の特性を踏まえた契約者保護に資する解決規範を追求するものである。

本稿が取り扱う生命保険契約の締結過程の法規制では、保険業法等に基づく法規制が整備されている。また、各自治体の消費生活相談窓口（消費生活センター等）での苦情処理手続や裁判外紛争解決手続（金融ADR等）、民事裁判手続（一般民事訴訟）に係る傾向等に鑑みれば、保険募集段階に関する事案が多数を占めており、近時、高齢者を中心に保険商品の意向確認や理解が不十分・困難な事案が増加傾向にある。そ

(1) 尚美学園大学総合政策学部非常勤講師。淑徳大学コミュニティ政策学部准教授。

ここで、本稿では、生命保険募集段階の紛争実態を的確にとらえた事実認定・事実確認に基づいて、適正かつ妥当な解決規範の構築を目的として、紛争の背景となる実態や経験則等に関する検討と考察を行い、それらを踏まえ、紛争解決のあり方を提起している。

キーワード

消費者 (Consumer)

生命保険契約 (Life Insurance Contract)

消費者紛争 (Consumer Affair)

裁判外紛争解決手続 (Alternative Dispute Resolution)

1. はじめに ～本研究の分析方法と視点～

本稿は、生命保険契約の締結過程、特に生命保険募集段階における苦情処理や紛争解決手続を消費者法の観点から実証的に考察することにより、相互扶助に基づく生命保険の特性を踏まえた契約者保護に資する解決規範を追求するものである⁽²⁾。

生命保険募集段階においては、保険業法等に基づく法規制が整備されているものの、各自治体の消費生活相談窓口（消費生活センター等）での苦情処理手続や裁判外紛争解決手続（金融ADR⁽³⁾等）、民事裁判手続（一般民事訴訟）に係る傾向等に鑑みれば、保険募集段階に関する事案が多数を占めている。また、近時、アクティブシニアを含む高齢者を

中心として保険商品の意向確認や理解が不十分・困難な事案が増加傾向にあるといえる。

そこで、以下では、生命保険募集段階の紛争実態を的確にとらえた事実認定に基づいて、適正かつ妥当な解決規範の構築を目的として、紛争の背景となる実態や経験則等に関する検討と考察を行い、それらを踏まえ、紛争解決のあり方を提起する。

2. 生命保険募集段階における苦情処理・紛争解決の手段・方法

(1) 生命保険募集段階における苦情処理・紛争解決から析出する解決規範

保険募集段階における苦情処理や紛争解決手続等については、次の通り、各自治体の消費生活センターによる苦情処理や相談・あつせん事案、各ADR機関⁽⁴⁾による手続実施事

(2) 近時の先行研究として、さしあたり日野勝吾「生命保険契約をめぐる消費者紛争事案に係る裁判外紛争解決手続（ADR）の判断枠組みと解決技法」生命保険論集第193号121頁以下（2015年）等がある。

(3) 本稿にいうADRとは、Alternative（代替の）、Dispute（紛争）、Resolution（解決）のそれぞれの頭文字をとって略した用語として取扱う。訴訟手続に代わって、中立・公正な機関が簡易迅速に柔軟に紛争を解決する手続（手段、方法）を指す名称として使用されているものの、一般的な認知状況はいたって低いといわざるを得ない。この点、藤森典子「国民生活センターADRの概要」国民生活2014年6月号6頁を参照。

(4) 我が国におけるADRにおいて、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成16年12月1日法律第151号）（以下、「ADR法」という）が平成19年に施行され、裁判に代替する紛争解決手段として認証ADR制度が開始している。特に、消費者紛争をめぐる裁判外紛争解決手続については、「独立行政法人国民生活センター法」が平成20年に改正され、「消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被

案、関連する裁判例等をもとにして一定程度明らかにすることが可能である。例えば、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会による重要消費者紛争解決手続（和解の仲介・仲裁）については、事実の概要や期日内容、和解・不調の判断に至る過程、和解の成否（結論）等を独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程第52条2項に基づいて結果の概要として公表している。

このように苦情処理や紛争解決に係る結果概要が公表されている事案について精査した上で、判断要素及び判断基準を抽出・分析し、結果妥当性（予測可能性）や法的安定性が具備されているかという観点から解決規範を明示することが重要である。とりわけ、実務的視点からしてみれば、各機関の設置の趣旨・目的の相違などから、これまで手続実施機関（手続主宰者）によって事案解決の結果や方向性等を異にしていると指摘されており、解決規範の明確化を行うことによって、各紛争解決手続における結果妥当性（予測可能性）を具備することになり、ひいては保険契約者たる消費者の生命保険契約に対する安心感・信頼感へとつながると考えられる。

加えて、既存の紛争解決手続と平成28年10

月に施行された「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」(以下、「消費者裁判手続特例法」)⁽⁵⁾という)に基づく集団的消費者被害回復制度との関わりを含め、保険募集段階における紛争事案をめぐる法的安定性の確保のために、解決規範を導き出すことは不可欠である。生命保険募集段階の紛争事案について、保険契約者たる消費者にとって紛争解決チャネルの合理的な選択を提供できるものと考えられる。

つまり、契約者平等の原則を踏まえつつ、解決規範の明確化によって保険契約者の権利救済の均衡や衡平に資するものといえ、生命保険契約をめぐる紛争解決の等質な司法サービスにもつながる。

(2) 各自治体における消費生活センター等の苦情処理・紛争解決状況

各自治体における消費生活センター等では、消費者安全法に基づき、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せ等、消費者からの相談を専門の相談員（消費生活相談員）が受け付け、公正な立場で各処理に従事しているといえる⁽⁶⁾。「全国消費生活情報ネ

害の状況又は事案の性質に照らし、国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が全国的に重要である」（独立行政法人国民生活センター法第1条の2第2項）消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続（以下、「重要消費者紛争解決手続」という）が平成21年4月より実施されている。また、ADR法施行後、平成30年6月20日現在のところ、151の民間事業者が認証を取得し、消費者紛争をはじめとして様々な範囲の紛争に関する裁判外紛争解決手続（ADR）業務を担っている。そうした多種多様な紛争を多様な民間事業者がADR業務を実施し、国民の多様な紛争解決ニーズに対応しているものの、紛争の取扱実績は年間に数件に満たないケースが数多く、業種や地域的な偏在がみられる等の指摘が平成25年に発足した法務省の「ADR法に関する検討会」においてもなされている。

- (5) 同法については、伊藤眞『消費者裁判手続特例法』（2016年、商事法務）、山本和彦『解説消費者裁判手続特例法（第2版）』（2016年、弘文堂）を参照。なお、同法の行政解釈については、消費者庁消費者制度課（編集）『一問一答消費者裁判手続特例法』（2014年、商事法務）を参照。
- (6) 消費者安全法は、消費生活センターを設置する都道府県及び市町村は、消費生活センターの組織、運営、情報管理その他内閣府令で定める事項ならびに相談処理の基準等を「条例で定めるものとする」（同法10条の2）と規定する。同法により消費生活センターの組織等を条例で定め、自治体の議会においてその役割を議論し位置づけを明確化している。また、同法は、消費生活相談員の資格要件を定め、内閣総理大臣の

ットワークシステム（PIO-NET）⁽⁷⁾」は、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。2016年度における消費生活相談情報⁽⁸⁾によると、2016年度に全国の消費生活センターが受付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、887,316万件である。そのうち、年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移として、「金融・保険サービス」の区分において2014年度は96,811件（10.1％（構成比））、2015年度は77,614件（8.3％（構成比））、2016年度は66,892件（7.5％（構成比））となっている。全体の商品・役務別の総合順位からすると各年2位の位置につけており、数多く相談が寄せられている。

また、年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2012年～2016年度）について、「金融・保険サービス」のうち、「生命保険」の苦情処理件数は、2012年では8,978件（1.0％（構成比））（順位17位）、2013年では8,830件（0.9％（構成比））（順位19位）、2014年では8,213件（0.9％（構成比））（順位18位）、2015年では7,840件（0.8％（構成比））（順位19位）、2016年では7,666件（0.9％（構成比））（順位18位）2017年では6,021件（前年同期7,254

件）⁽⁹⁾となっている。毎年、上位商品・役務等別相談として25位以内に入っている⁽¹⁰⁾。

さらに、2016年度の契約当事者年代別等にみた商品等分類別相談件数・構成比については、「金融・保険サービス」の区分では、総件数として66,892件（7.5％（構成比））となっている。そのうち、年代別で最も件数が多い年代は70代（16,514件（9.5％（構成比）））で、それに続き60代1,311件（8.4％（構成比））、40代（9,577件（6.8％（構成比）））となっている。性別では、男性35,620件（8.7％（構成比））、女性28,807件（6.6％（構成比））、団体752件（4.4％（構成比））となっている。性別で実質的な傾向に差があるとはいえない。職業等では、給与生活者が23,919件（6.9％（構成比））、無職が22,224件（10.1％（構成比））、家事従事者が7,942件（6.6％（構成比））となっており、年齢別とともに職業等もそれぞれ軌を一にしているといえよう。

具体的な事例（相談者の申出内容をもとにまとめたもの）⁽¹¹⁾について見てみると、例えば、新規契約関係では、「高齢の両親宅に銀行員が来訪し、非課税枠があると勧誘され外貨建て生命保険を契約したが、非課税枠は全部利用済みで非課税枠は使えなかった。契約を取消してほしい。」「来訪した営業員が出し

登録を受けた登録試験機関の行う「消費生活相談員資格試験に合格した者」または「これと同等以上の専門的な知識及び技術を有する」と自治体が認める者でなければならない（10条の3）と規定する。

（7） PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network の略である。国民生活センターと消費生活センター等に設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始している。

（8） 独立行政法人国民生活センター編『消費生活年報2017』（<http://www.kokusen.go.jp/nenpou/index.html>）に基づいている。なお、分析データは2017年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基にしている（消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

（9） 2017年度の件数については、独立行政法人国民生活センターホームページ（http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/seiho.html）を参照。なお、相談件数は2018年3月31日現在（消費生活センター等からの経由相談の件数を除いている）。

（10） 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（11） 前掲（注）8の資料を参照。

た書面に、娘の生命保険の手続きだと思いサインしたら、自分の終身保険契約になっていた。取り消したい。」「がんの入院歴があるが、新たな保険（がん特約付き）を勧められて契約した。その後、別のがんで入院したところ、がんの給付金が支払われず、本来はがん特約を付けられなかったと言われ、保険料等が返金された。契約通りに給付金を支払ってほしい。」「生命保険を新規契約したが、契約後に保険会社から連絡があり、保険料の説明が誤っており実際はもっと高額だったと言われた。納得できない。」「養老保険を長期間支払ってきたが、募集人が勝手に別の掛け捨て保険に変えてしまった。補償してほしい。」等の事例がある。

次に、保険金・給付金関係の事例では、「約30年前に加入した終身生命保険の満期が近づき、運用利率と受取額が通知されたが、契約当時の説明とは異なり、受取額が大幅に下がっていた。約款に受取額は変動する場合があると書いてある、運用利率等は開示できないと言われたが、問題ではないか。」「両親が募集人に勧誘され、外貨建ての個人年金保険を契約していた。両親は元本保証だと言っているが、為替リスクがあるため、元本は保証されないと思う。勧誘に際し、リスクの説明はまったく受けていないようだ。早急に解約させたい。」「父が数十年前に契約した終身保険の受取額が当時の説明と異なりはるかに低額だと分かった。納得できない。」「学資保険の保険料額を変更したら変更払戻金が少額であり、問い合わせると契約時に遡って保険が縮小されたことがわかった。保険料額の変

更の仕組みや損が発生することについて説明がなかったことに納得できない。」「訪問販売で娘の相続税対策と説明されて終身保険に申し込んだが、証書をみると娘の死亡時に自分が保険金を受取る契約内容になっており、課税もされることがわかった。取消したい。」等の事例が寄せられている。

全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談においては、生命保険に関する主な相談は、上記を含めて、解約返戻金が少ないといったものや、告知義務に関するもの、説明不足で紛争化した事例等が寄せられている。

(3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会における紛争解決状況

独立行政法人国民生活センターは、上述した全国の消費生活センター等の消費生活相談のうち、相談・あっせんによっても解決困難な事案を紛争解決委員会において解決を目指す制度が設置されている。

後述の通り、行政ADR機関であり、生命保険に関する紛争を含めた消費者紛争の解決手続の制度として運用がなされてきている。同制度発足に至る経緯や過去の論議等の詳細は、別稿⁽¹²⁾に譲るが、消費者基本法に基づく国民生活センターの消費者問題の中核的機関としての明文上の位置づけや消費者紛争に関する行政ADRの機能充実の必要性等を踏まえ、平成19年、消費者紛争解決手続の整備・充実に関する論議がなされ、独立行政法人国民生活センターに裁判外紛争解決手続機関である紛争解決委員会が、平成21年4月に

(12) 例えば、角田真理子「国民生活センターにおける消費者相談の現状と課題（特集 ADRの現状と理論—基本法制定に向けて）」ジュリスト第1207号84頁以下（2001年）や、森大樹「法令解説 国民生活センターによる消費者紛争に関するADRの整備—独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」時の法令第1814号6頁以下（2008年）を参照。

設置され、既に9年が経過している⁽¹³⁾。

紛争解決委員会が実施する手続は、独立行政法人国民生活センター法（以下、単に「法」という）に基づいており、重要消費者紛争の解決のための和解仲介手続（以下、「重要消費者紛争解決手続」という）を実施することとなっている⁽¹⁴⁾。紛争解決委員会の具体的な概要については、紙幅の関係上、別稿としたいが、その過程のなかで我が国における消費者行政の一元的な再構成を過去に論議した内閣府の報告書⁽¹⁵⁾によれば、国民生活センターの「ADRは、持ち込まれた重要消費者紛争を解決するとともに、紛争解決の指針となる情報の提供により、各地の消費生活センター等の相談処理の支援に大きな役割を果たしている。今後とも、相談処理支援との連続性を重視しつつ、その機能の充実に必要がある」と言及し、「中立性・公正性を確保しつつ機能を維持するとともに、国民生活センターの他の機能との一体性を維持する」としている。

つまり、紛争解決委員会の基本理念である消費者の「後見的役割」を踏まえた消費者紛争の円滑な解決に加えて、我が国における消費者利益に資する紛争解決の一連的スキームとしての期待はもちろんのこと、消費者紛争発生の未然抑止力や、手続終了事案の手続経過や結果等が全国各地の消費生活センターにおける消費者相談・あっせんの解決指針として用いられることにより、同種事案の紛争解決の相乗作用の期待も寄せられている。

こうした紛争解決委員会の概要や機能等を踏まえ、以下では、近時、紛争解決委員会に関わった過去の生命保険契約（特に、契約締結に至る紛争や手続に特色がある事案）をめぐる主な仲介事例（4件）を中心に検討した上で、若干の管見を述べることにする。

①終身保険の支払請求に関する紛争（平成29年度第1回公表事案）⁽¹⁶⁾

当事者の主張の要旨は以下のとおりである。

平成27年6月、要介護4の状態で特別養護

- (13) 委員会設置前の紛争解決手続構想については、例えば、消費生活相談において解決に至らなかった事案や広域的な事案などに焦点を合わせ、より高度な審査を行う、公正中立の学識経験者からなる審査委員会を設ける構想（国民生活センター基本問題検討委員会『製造物責任制度導入と国民生活センターの対応』（報告書）、土肥原洋「製造物責任制度の導入と国民生活センターの役割」国民生活1994年8月号17ページ以下を参照）や現在は実質的に休止となっているが、国民生活センター会長からの諮問により、会長に対して助言等を行う委員会として、「消費者苦情処理専門委員会」が設置されており、その下部組織として、3人以内の小委員会が高度の法律判断を行ったり、紛争事案の処理を実施する制度もあった（島野康「消費者相談・苦情処理」小島武司・伊藤眞編『裁判外紛争処理法』129頁以下（有斐閣、1998年））。
- (14) 委員会が実施する手続に関する最近の論稿として、田口義明・枝窪歩夢「国民生活センター紛争解決委員会によるADRの概要と実施状況—『消費者ADR』の新たな展開」現代消費者法第9号（2010年）79頁以下や日野勝吾「わが国における紛争調整（解決）スキームの中での裁判外紛争解決手続（ADR）システムの機能と役割について—いわゆる『生活者』保護法系のADRに見る紛争調整（解決）システムを中心に」CHUKYO LAWYER15号（2011年）69頁以下がある。なお、田口義明「消費者ADRの現状・課題と情報公開性のあり方」名古屋経済大学消費者問題研究所報33号（2011年）1頁以下も参照。なお、後述の通り、仲裁手続についても制度化されてはいるが、平成30年7月1日現在、仲裁手続申請事案はない。
- (15) 内閣府「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書～消費者行政の機能強化を目指して～（平成24年8月22日付）（http://www.anzen.go.jp/kentou/pdf/0822_houkokusho_1.pdf）を参照。
- (16) 独立行政法人国民生活センター「紛争解決委員会国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成29年度第1回）（平成29年6月15日）」。

老人ホームに入所していた母が、施設内で誤飲事故により救急搬送された後、意識が戻らないまま同年10月に死亡した。この事故については、施設が過失を認めたため示談している。母を被保険者とした相手方の生命保険の約款に基づき、保険金の支払いを請求した。死亡保険金と傷害入院保険金は支払われたが、不慮の事故により死亡した場合に支払われる災害割増保険金については、認知症による判断力低下に起因する事故であるとして、認められなかった。また、事故による身体障害状態の変化についても、事故以前の等級と同じであるとして、特約による傷害保険金は支払えないとの通知が届いた。相手方の理由に基づく、被保険者が認知症であれば保険金の支払いを免れることになる。また、事故を機に身体障害等級が変化したのは客観的に明らかであるにもかかわらず、事故以前と障害等級が変わっていないとする相手方の判定には承服できない。地元の消費生活センターで、相手方と話し合いを継続してきたが、回答は変わらなかった。相手方の対応には納得できない。災害割増保険金と傷害保険金の支払いを求める。

一方、相手方の主張の要旨は次のとおりである。被保険者の事故原因は、施設の病床近くに置かれた口腔ケア用手袋を誤飲したものである。食品でないものを、重度の認知症による判断力の低下により飲み込んだことで発生した事故であり、事故原因は認知症にあると認められる。これは、本件保険の約款上、免責事項に該当することから、災害割増保険金の支払いをすることはできない。また、被保険者は、誤飲事故以前より日常生活動作（ADL）が全介助の状態で、「終身常に介護を要するもの」であったことから、事故前と事故後の身体状態には同一等級の身体障害が存し、差異はないものと認められる。これらのこと

から、傷害保険金を支払うことはできない。

次に、手続の経過と結果であるが、第1回期日において、仲介委員は、申請人より被保険者（母）の当時の身体状況、事故発生後の経過、特に施設の対応について聴取した。その中で、特に申請人が主張する不慮の事故を補強するための資料として、施設と取り交わした示談書について、次回期日までに準備するよう求めた。

一方、相手方には、本件保険契約に基づき、保険金を申請人の主張通りに支払った場合と既払い金との差額について確認し、申請人の請求について、相手方による調査内容、判断資料の提示を要請した。また、申請人から施設の過失を認める資料（示談書）が提示された場合、保険金支払いについて、再度検討を行い得ることについて確認を行った。

申請人と相手方は、期日後にそれぞれ追加資料を提出し、仲介委員はこれらを確認した上で、第2回期日を開催した。申請人からは、施設と取り交わした示談書と、事故前後の被保険者の身体状況を示す写真が提示された。これを基に、仲介委員は、相手方に保険金支払いの判断について、再度検討するよう促した。なお、相手方からは、本件の保険金支払いに関する調査報告書が提示され、申請人が主張する事故後の身体障害等級の変化について、同一等級の傷害が既に存したことから、保険約款に基づく判断基準を満たさないものであるとの説明であった。仲介委員は、両当事者の主張を踏まえ、災害割増保険金について相手方が支払うとする和解案を提示し、両当事者に検討を求めた。後日、この和解案に両当事者が応じ、和解が成立した。

なお、仲介委員は相手方に対し、業界団体が策定したガイドラインに触れ、今般の申請人への説明等状況には不足があり、これが相手方への不信感にもつながったとして、今後

の改善になお一層の努力を求めた。

②保険転換契約に関する紛争（2）（平成28年度第4回公表事案）⁽¹⁷⁾

申請人の主張によると、平成22年5月、相手方⁽¹⁸⁾との保険契約（以下「本件保険①」という。）の更新をしようと思っていたが、相手方担当者が母に連絡し、更新できないと言って、新しい保険（以下「本件保険②」という。）への転換を勧めた。母は相手方担当者から本件保険②の契約書を代筆するよう指示され、申請人の字に似せて署名し、押印を行った。その夜、母から経緯を聞いた。平成24年、相手方担当者が自宅を訪問した際、契約の概要（レポート）を交付されて初めて本件保険②の契約の概要を知り、求めた内容と違うため契約変更を求めたが、5年間は変更できないと説明された。

平成26年、改めて変更を求めたが、相手方担当者が「タイミングが悪い。1年間に支払う保険料より確実に高い払戻金がある」と説明したため、本件保険②のまま継続しようと思った。平成27年、本件保険②の契約から5年が経過し、今後の契約内容を打ち合わせするため、相手方担当者が自宅を訪問した。払戻金などについて質問したが、回答は得られなかった。相手方営業所長に直接苦情を伝えたところ、後日、担当者の説明不足であったと言われた。

しかし、担当者をかばうような言動があったため、消費生活センターに相談したところ、相手方担当者の説明には事実と異なる部分が多くあることが判明した。本件保険②を無効とし、本件保険①を復活させ、約定通り

の生存給付金等を支払うとともに、本件保険①と②の既払い保険料の差額を返還してほしい。もしくは、本件保険①および②を無効として既払い保険料を全額返金してほしい。それらが難しい場合には、本件保険②の契約内容を5年間変更せず、継続することにより支払われると説明された1年間の保険料相当額に約10万円を加えた金銭の支払いを求める。

一方、相手方の主張では、相手方担当者が申請人宅を訪問し、申請人本人に現在の契約内容を説明し、保険契約の転換を提案したところ、申し込みの意思を示したため、申込書等の記入を求めた。申請人が記載をした上で署名し、契約が成立した。転換は有効になされたものとしている。

本手続の経過と結果によると、期日で申請人は、相手方担当者の指示の下、母が申請人の書いた字をまねて転換契約書に署名したこと、転換によって必要ない医療特約や三大疾病特約が付いたが、全く新しい保険となってしまう、内容も理解できていなかったこと、他社で加入している保険と保障内容が重なる部分も多いこと、転換のメリット、デメリットにつき相手方に説明を求めたが、説明してもらっていないこと、15年満期の本件保険①を14年目でメリットの分からない保険に転換するのは不自然であること、相手方の営業所長に、相手方担当者の説明は詐欺であるが、金銭的な補償はできないと言われた。

契約変更を申し出た際は、相手方担当者から、減給になってしまうからその分を支払ってほしいと請求されたこと、自分が正しいと思っていることを曲げたくなかったため、相手方に申し出を行ってきたが、これまで相手

(17) 独立行政法人国民生活センター「紛争解決委員会国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成28年度第4回）（平成29年3月9日）」。

(18) 本件は事業者名公表がなされた事案である。

方からはいろいろな圧力をかけられ、馬鹿にする態度をとられたことなどを述べた。

一方、相手方は、担当者が申請人宅を訪れたのが夜10時ごろで、そこから1時間ほど説明をしたこと、転換比較表だけではなく、転換後の新しい契約については設計書で説明を行っていること、申請人が他社の保険に加入していたのか否かは把握していないこと、転換に伴い従前の契約内容が消滅するのは明らかで、転換比較表にもその旨記載があること、本事案解決のための検討はすでに社内で行っており、当社に落ち度がなく、和解案を提示されても譲歩する余地はないこと、和解の仲介手続きに応じると回答した趣旨は、1回は期日へ出頭して相手方の立場を表明することが手続きへの協力と考えているためであり、これ以上の出頭の必要は考えておらず、1回の期日で本手続を不調にて終了してほしいことなどを述べた。

仲介委員は相手方に対し、相手方担当者が、申請人の意向（契約締結目的）を十分に確認できていなかった可能性があること、相手方担当者が申請人に提示したとする転換比較表において、「契約転換制度により、現在のご契約内容は消滅します。」との記載があるものの、転換により給付が増加する箇所（疾病特約等。ただし、申請人は申請人が必要と考えていた額の疾病特約を、他社の別の保険契約で付保していたので、相手方との契約では増加の必要がなかった。）の記載は大きな文字で明確に書かれている一方、生存給付金付定期保険特約（申請人は、旧契約においてあと一年で給付されることを期待し、旧契約について魅力を感じていた。）がなくなること等の不利益情報の記載が分かりにくいこと、

勧誘時に口頭でどのように説明がなされたのかについての資料が提出されず、適切な説明がなされたか否かが確認できないこと、また、仲介委員から相手方に対し、検討結果を聞くために手続を継続することを提案した。

相手方は、結論は変わらないので勘弁してほしいと述べ、そうであればなぜ本手続に応諾したのか尋ねたところ、相手方は、それであれば初めから来なかった。その方が良ければ今後はそうするといったやり取りがなされ、最終的に、相手方からは勧誘時の状況を裏付ける情報は開示されなかった。期日後、仲介委員は両当事者に対し、改めて書面にて、相手方の勧誘時の問題点を指摘するとともに、本件保険②の保険料等を踏まえ、相手方が申請人に30万円を支払う内容の和解案を提示した。後日、申請人からは和解案に同意する旨の回答があったが、相手方からは応諾も対案提示もできない旨の回答があった。

その結果、仲介委員は和解成立の見込みがないと判断し、手続を終了させた。

③養老保険契約に関する紛争（2）（平成28年度第2回公表事案）⁽¹⁹⁾

申請人らの主張はこうである。昭和57年4月、相手方外務員（申請人イの叔母）を介して、申請人イの夫を契約者に30年満期の養老保険（以下、「本件保険」という。）に加入した。この保険は夫に無断で叔母が契約したものであり、後日送付された保険証券には、契約者本人とは異なる筆跡で署名がされていた。

叔母からは、「満期保険金が100万円で、配当金がつくので受取金額は約500万円になる」との説明が電話であったが、設計書通りの金額が受け取れると思い、そのまま保険料約1

(19) 独立行政法人国民生活センター「紛争解決委員会国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成28年度第2回）（平成29年9月1日）」。

万5000円を毎月支払い続けた。平成24年、満期のお知らせが届いたが、契約ときに叔母から言われた受取金額と大きく違っており、保険証券等書類が見つからず、そのままにしていたところ自動的に据え置きとなった。その約2年後、保険証券や設計書等を見つけたため相手方に問い合わせたが、勧誘時の説明に不備があったとしても勧誘員の処罰しかできず、受取金額の変更はできないと言われた。設計書通りの金額を支払ってほしい。

一方、相手方の対応については、契約ときに勧誘にあたった当社担当者は既に退社して20年以上経過しているため、契約時の確認が取れず、事実関係は不明である。仮に申請人らが主張する勧誘に至る事実があったとしても、契約後に申請人イの夫は当社指定医師による問診を受けており、本件保険契約への加入意思はあったと考えられる。

また、その後も保険料を支払い、当社からの通知等も受け取っていたため、本件保険契約の成立について追認していたものと言える。そのため、本件保険契約が契約者の意思に基づくものであり、有効であると認識している。

さらに、設計書には満期時の受取配当金額につき、確約金額としての記載はなく、今後変動する旨を記載しており、契約者に誤解を与えるような表現であるとは判断できない。さらに、設計書に記載された受取配当金額を支払うことが本件保険契約の内容とはなっていないこと、当社担当者による誤説明を客観的に認めうる事情がないことを踏まえ、設計書記載の満期時の受取配当金額を支払う理由がないことをご理解いただきたいとのことであった。

手続の経過と結果は次のとおりである。仲介委員は、第1回期日において、両当事者からそれぞれ事情を聴取した。なお申請にあたっては、申請人イと本件保険の契約者である

亡夫の法定相続人（子ら3名）が申請人となっており、それらの代理人として申請人イが代表して期日に出席した。申請人イは、本件保険に加入した当時の状況について、亡夫には持病があり、学資保険の加入に反対するほど保険自体が好きではなかったため、亡夫に本件保険に加入する意思はなかったこと、親族間の付き合いも少なかった叔母から、申請人イに対し、突然電話で保険の勧誘があり、返事をうやむやにしていたら、設計書とともに亡夫を契約者とする申込書が送付されたが、その署名は夫の筆跡ではなく、押印された印鑑は亡夫のものではなかったこと、叔母から本件保険の説明を聞いたのは、保険証券等が送られてくる前の電話だけであり、その際、30年後に500万円がもらえるという話であったため、申請人イは、それを期待して毎月の保険料の支払いを継続したが、満期時の受取金額が約180万円と大幅に下がっており大変驚いたこと、本件保険の契約者は亡夫であるが、本件保険を締結したことを亡夫には話しておらず、申請人イのみが知るところであったこと等を述べ、法定相続人の子ら3名にそれぞれ100万円ずつ（合計300万円）支払ってほしいと述べた。

一方、相手方は、本件保険の契約者である申請人イの亡夫からの振込額が約470万円であること、本件保険を勧誘した申請人イの叔母については、退職後相当な期間が経過しており、安否の確認もできないため、勧誘時や契約締結時の事実関係の確認ができないこと、相手方の社内システムのデータ上の記録によると、申請人イの亡夫は保険に入るにあたり、相手方指定医師の問診を受けており、契約者本人の加入意思はあったと考えていること等を述べた。

本件契約においては、保険申込書が契約者本人の作成によるものではないとみられるが、

他方、長年にわたって保険料の支払いが継続されている。また、保険設計書に相手方主張の記載があるものの、保険申込書の作成が本人によるものでないことに鑑みると、勧誘時の説明が適切を欠くものであった可能性も否定しきれない。なお、契約が長年にわたっているため、時効や過失相殺も論点となりうる。

これらの諸事情を考慮すると、本件は、勧誘当時の状況が必ずしも明らかでないものの、申請人・相手方、双方に譲歩を求める理由があるものと考えられた。そこで、仲介委員は、双方に対して、現時点での満期時の受取金額に数十万円を上乗せする金額での解決をすることが可能か、次回期日までの間に検討するよう要請した。

こうした状況の中、期日後に相手方より連絡があり、満期時の受取金額に30万円を上乗せする金額（合計約210万円）での解決を提案したいとの申し出があった。第2回期日では引き続き、申請人イと相手方から事情を聴取した。相手方は、本件保険契約は有効に成立していると判断しているが、募集人に事実確認ができず、仲介委員からの指摘を踏まえ、本件契約者の亡夫の法定相続人である子ら一人当たり10万円ずつとして、合計30万円を解決金として、満期時の受取金額に上乗せしたいと述べた。一方申請人イは、亡夫の子ら3人と相談したが、うち1人が少額での和解に納得できず、最終的には裁判での解決も含め検討したいと述べていると述べた。

そのため仲介委員より相手方に対し、引き続き解決金額のさらなる検討を依頼し、次回期日において結論を決めたいと伝えた。第3回期日では相手方の検討結果を聴取したが、30万円以上の解決金の支払いは難しい旨を述

べた。第2回期日で提示された和解案に申請人ら全員が同意したことから、両当事者間に和解が成立した。

④年金保険の設計書に関する紛争（平成28年度第2回公表事案）⁽²⁰⁾

申請人の主張によると、平成6年3月、相手方イに出向き、設計書をもとに年金共済の説明を受けた。その際、「終身で年金年額110万円が受け取ることができ、割戻金増額分を加えると60歳時135万円、70歳時156万円、75歳時167万円、80歳時179万円と増えていく。他にはない好条件である。」と説明され、設計書にも同様の説明が大きな文字で強調されていた。相手方ブランドが信頼できたことに加え、80歳までの年金の受取累計額が3,000万円を超えることに魅力を感じ、契約を締結した。説明の際、今後利率が変動することで受取額が変わる等の説明は一切なかった。平成28年1月、書類が届き、そこには据置割戻金約8,000円と記載されており、年金年額とあわせて60歳時に、約110万8000円が支払われると記載されていた。相手方イに問い合わせたところ、利率変動によって受給額が変動すると言われた。契約時にそのような説明は受けていないし、22年間、運用の経過についてまったく案内がなかった。納得できない。設計書に記載された通りの金額を支払って欲しい。

相手方の対応としては、年金共済契約は、契約者から預かった資産（共済掛金）を相手方が運用して運用益を上げ、これをもとに年金（割戻金）を支払う仕組みのものであるため、運用益のいかんによっては年金（割戻金）の額が予想通りにならないことは、その性格上当然の事態である。本件契約時の平成6年

(20) 独立行政法人国民生活センター「紛争解決委員会国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成28年度第2回）（平成29年9月1日）」。

3月、相手方イの発行した保障設計書には、申請人が主張する受取年金額の表示もあるが、同書面には「今後変動することがありますので、これによって将来の受取額をお約束するものではありません。」と記載されている。

したがって、申請人は契約時には、保障設計書記載通りの支払いを受けられない可能性がある旨の説明を受け、理解していたと考えられる。なお、毎年一度積立金の案内を発行するサービスもあるが、本件契約ではこのサービスに加入していなかったため、毎年の運用状況の報告は届いていなかった。そのため、平成28年3月1日付で、申請人に対して書面を作成し手交している。同書面にて、設計書記載の金額の共済金（年金）は支払えない旨を回答している。

続いて、手続の経過と結果については、期日で申請人は、雑誌に掲載されていた本件共済年金を紹介する記事を目にして興味を持ち、相手方イを訪れ説明を受けたうえで契約したこと、養老保険に比べ受取金額が大きいので魅力を感じたこと、共済証書に割戻金について記載はないが、当然、説明された割戻金が支払われるものと思っていたこと、説明された額の割戻金が支払われないと分かっていたら他の運用も検討したこと、設計書に記載されている金額と受け取る段階になって金額が大きく異なるのは納得できないこと等を述べた。また、これまで相手方から運用状況についての案内が一切なく、22年間放置されていたことも疑いがあると主張した。

他方、相手方から、契約関係について、相手方イは契約当事者、相手方ロは共同引受という関係であり、設計書や約款は相手方ロが作成しているとの説明がなされた。また、設計書には「今後変動することがありますので、これによって将来の受取額をお約束するものではありません。」と記載されており、

説明が足りなかったかもしれないことは謝罪するが、申請人だけに対応することは契約者の公平性が保てなくなるため対応できないこと等を述べた。

こうした両当事者の主張を踏まえて、仲介委員は、両当事者に対して、設計書に記されている金額が契約内容となっているとは認められないものの、具体的な金額を出して勧誘がなされているため、誤解を与えやすいと評価できること、他方で支払った金額は最終受取金額として全額保障される契約内容であり、契約が継続中であることから、申請人の損害を算定し難いことを踏まえ、相手方らが申請人に対して一定の見舞金を支払うことで解決を図ってはどうかと提案した。

これを受けて、申請人は同意したが、相手方からは社内で検討したいとの意向が示された。後日、相手方より、見舞金の支払いを行うことは契約者間の公平性が保てなくなることから、合意できない旨の回答が寄せられたため、仲介委員としては和解の見込みがないと判断し、本件は不調にて終了とした。

⑤まとめ

以上、紛争解決委員会による生命保険契約をめぐる主たる和解の仲介手続を記した。特に、上記②の事例は紛争解決委員会による紛争解決手続の特殊性が見いだせる事案であろう。

和解内容の履行がなされない相手方事業者は、今後、当該事業者との間に生じた同種紛争について他の消費者から申請がなされ、再び和解の仲介手続において和解に至ったとしても、和解内容の確実な履行は期待できないことが想定される。このことは消費者にとって適切な紛争解決手続の選択ができるよう迅速に情報提供を行う必要性が高いと考えられることから、事業者名を含む結果概要の公表

を行うことができるとされている（同業務規程52条3項3号）。

つまり、紛争解決委員会では、同種被害の未然防止・拡大防止に資する観点からは、事業者名を特定した結果概要の公表も可能となっている（独立行政法人国民生活センター法36条、同業務規程52条3項各号）。手続終了後の事業者名の公表については、紛争が円満に解決した場合であっても事業者名が公表されると、相手方事業者が国民生活センターによるADR手続により解決を図ろうとするインセンティブが喪失すること等の配慮により、委員会発足前の段階においても、慎重に検討を行うべきものとされ、謙抑的な運用が想定されていたといえる。

とはいえ、あくまでも国民に対して情報提供を行う趣旨に基づくものであり、義務履行の勧告に従わないことをもって行う不利益処分としての性格ではない。また、相手方事業者の正当な利益を損ねることのないよう、手続開始段階に事業者に対する文書による事前告知や期日での十分な説明等、相手方事業者の不意打ちとならないよう配慮する必要がある、事例②では、相手方の手続きに対する態度が手続冒頭に表明されているにも関わらず、事業者名の公表に至っている点に鑑みると、慎重な運用が期待される。

その他、各事案については、申請人の保険内容の適切な理解を欠いていたことが各紛争の端緒にあると思われる。生命保険契約の締結過程において、営業担当者による情報提供の適切性が争点とされるべきであろう。保険契約者の年代や理解度等に応じた説明の在り方の探求が求められるところであり、当事者双方の意思形成が重要であろう。いわゆる

「言った、言わない」のスパイラルに陥る事案が生命保険契約に係る事案では大変多く、その原因は、消費者たる申請人も契約書、概要書面、保険約款等の文言の適切な理解や確認が求められるとはいえ、相手方事業者（生命保険会社）の適切な説明がその前提となる。

この点、生命保険契約の募集段階における関連資料（重要事項説明、保険設計書等）に基づく内容の説明がもっとも重要であり、複数の説明者による確認や電子媒体を含む記録の保存も必要になると考えられる。

生命保険契約の性質上、保険法をはじめとする法律やガイドライン、裁判規範、保険約款の解釈等に基づいて和解への道筋をつけていくことが求められるが、他方、消費者側における情報量や交渉力等の不均衡からすれば、勧誘段階における「事実」を直視することも重要であり、法や契約内容、保険約款解釈以前の消費者を取り巻く背景事情を慮りつつ、適切な説明をした（あるいは説明をしていない）ことを裏付ける証拠資料の収集も大きな課題となり、それによって大きく事案の解決につながると思われる。

（4）生命保険協会裁定審査会における紛争解決状況

一方、生命保険協会では、生命保険相談所を設置して、本部相談室および連絡所（53ヶ所）で保険契約者等から寄せられる相談・苦情に対応している。平成22年4月施行の金融ADR法に基づく生命保険業務に関する「指定紛争解決機関」の指定を、平成22年9月15日付で金融庁から取得し、同年10月1日より、同機関として生命保険業務に関する苦情解決手続および紛争解決手続を行っている⁽²¹⁾。

(21) 以下の記述は、生命保険協会の「相談所レポート」、「ボイス・レポート」、「裁定概要集」を参照している（<http://www.seiho.or.jp/contact/report/>）。

具体的には、生命保険相談所の各種手続については、一般相談として、保険契約者等からの生命保険に関する「相談」や「問合せ」が寄せられた際、説明、助言等を行っている。また、苦情解決手続として、生命保険に関する「苦情」については、保険商品の仕組み及び業界の取組状況等について説明や助言を行ったり、生命保険会社の本社・支社と連携して対応することにより、解決を図っている。

なお、会社に取り次いだ「苦情」については、対応結果について会社から生命保険相談所に対し報告を受けている。また、対応中の案件については、定期的に対応経過報告を受けることになっている。

さらに、紛争解決手続として、生命保険相談所が苦情の申出を受け保険会社に解決依頼を行ったにもかかわらず原則1ヵ月を経過しても問題が解決しない場合には、保険契約者等は裁定審査会に「紛争」の裁定を申し立てることができ、裁定審査会に申し立て後、中立公正な第三者である審査会委員により申立案件の事実確認等にもとづく審理を行い、和解の提示や裁定書による裁定等を行っている。

このように裁定審査会は、生命保険に関するADR機関として高い専門性を有し、中立・公正なADR機関として、金融庁からの指定を受けている。裁定審査会の委員は、金融・保険分野の知識・実務経験を有する弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員の3者で構成されており、いずれの委員も個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者が任命されている⁽²²⁾。ま

た、指定紛争解決機関（裁定審査会を含む）の業務の公正・円滑な運営を図るため、外部有識者の委員で構成される裁定諮問委員会を設置し、業務運営に関する委員からの意見を参考にして運営改善に努めている。

なお、統計資料⁽²³⁾によると、生命保険相談所が平成27年度に受け付けた件数（一般相談と苦情の合計）は10,788件で、平成26年度より465件、4.1%の減少となっている。平成23年度から、4年連続の減少となっており、平成27年度は、苦情の定義を拡大した平成18年度以降で最も少ない件数となっている。この点、生命保険に関する募集段階の説明や各種同意書の明確化等が影響しているものと思われる。受付件数のうち、一般相談は6,064件で、平成26年度より3件、0.05%の減少と、ほぼ横ばいであった。なお、苦情は4,724件で、平成26年度より462件、8.9%減少し、8年連続の減少となっている。

一般相談内容別受付件数は、平成27年度に受け付けた一般相談は6,064件で、平成26年度に比べ0.05%の減少と、ほぼ横ばいであった。内容別にみると、「隣接業界」が806件（占率13.3%）で最も多く、7年連続で第1位となっている。旧簡易保険、損害保険、JA共済等に関する照会が多く、少額短期保険に関する照会も寄せられている。第2位は「保険金・給付金」の750件（同12.4%）で、保険金・給付金の支払手続や支払可否に関する照会が多いが、代理人による請求方法等に関する照会も寄せられている。

平成27年度の苦情件数は4,724件で、平成

(22) 裁定審査会委員の人選の際には、中立・公正な立場で判断ができるか等委員としての適性を確認するための面談を実施したり、委員委嘱後、生命保険会社と継続的な利害関係を有するに至った場合は委員を辞任する等の誓約書を徴求する等、中立性・公正性について十分に配慮した手続を行っている。

(23) 生命保険相談所リポート（相談・苦情の受付状況）（平成27年度版）（<http://www.seiho.or.jp/contact/report/pdf/report2015.pdf>）を参照。

26年度（5,186件）より462件、8.9%減少し、平成18年度以降で最も少なく、19年度（10,148件）をピークに8年連続して減少した。苦情件数を苦情内容別にみると、『入院等給付金不支払決定』が、前年度に引き続き1番となっているが、占率は0.1ポイント低下している。2番目は『説明不十分』で、件数は前年度より102件減少しており、占率も0.9ポイント低下している。3番目は『不適切な募集行為』で、件数・占率共に前年度より増加している。生命保険契約の募集等に関わる苦情も上位に位置づけられている。例えば、説明不十分や不適切な募集行為の事例では、「払込保険料が死亡保険金額を超える商品であることが分かった。そのような説明は受けておらず、納得できないので、払込保険料を返してほしい。」「11年前から加入していた保険が転換されていたことが分かった。転換を取り消して、元の契約に戻してほしい。」「預金の満期手続のため銀行へ出向いた際、銀行員から何の説明もなく、書類を書かされた。後になって、保険に加入したことが分かり、銀行に契約の撤回を申し出たが、クーリング・オフ期間を過ぎており、対応できないと言われた。」「既に解約されている契約だが、契約者が夫である契約について、夫は契約した覚えがないとのことである。証券のコピーは貰ったが、署名は夫の字ではない。」等が代表的な事例である。

平成27年度に生命保険相談所（地方の連絡所を含む）に寄せられた苦情4,724件のうち、21.2%にあたる1,003件は相談所の説明で了解を得ている。その内訳をみると16.7%にあたる787件は、生命保険商品のしくみ、生命保険約款の内容および申し出に関する生命保険業界の取組状況等を説明することにより了解を得、苦情が解決している事案である。

具体的に苦情処理手続を行った苦情を項

目・内容別に見ると、「保険金・給付金関係」が最も多く372件、うち『入院等給付金不支払決定』が約6割の230件、『入院等給付金支払手続』が57件、『満期保険金・年金等』が39件、『死亡等保険金不支払決定』が29件となっている。2番目は「新契約関係」の318件で、うち『説明不十分』が5割弱の146件、『不適切な募集行為』が83件、『不適切な話法』が49件となっている。

生命保険契約の募集等に関わる主な事例を見てみよう。

例えば、苦情内容が不適切な募集行為について、募集担当者から、妻が強引に契約させられた。妻は自分（夫）に相談しなければならなかったと言ったが、保険料を支払うよう強く言われたため支払ってしまったようだ。自分の契約であり、無効にしてもらいたい旨、契約者から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した事案で、解決として、保険会社で募集担当者、契約者夫婦、苦情対応担当者の三者で面談を行い、一部重要事項説明を行っていなかったことが判明したため、契約を無効とすることとした旨、保険会社から相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了している。

次に、説明不十分の事例では、銀行員から、税金対策に適した保険があると言われ、子供3人を受取人として、2,000万円の保険3件に加入した。しかし契約後、非課税額についての説明が誤りであったことが分かったので、契約を取り消し、支払った保険料を返してほしい旨、契約者および子供達から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した事案で、保険会社では、募集代理店である銀行に対し、銀行員に事情を聴取するよう依頼した。事情聴取により、契約者は85歳の高齢者であるが、

家族の同席なしで契約を締結していること、相続発生時の税額計算方法について、契約者に誤解を与える説明をしていたことが分かったため、契約を取り消すこととした旨、保険会社から相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了している。

続いて、裁定審査会における紛争解決手続では、平成27年度において裁定審査会に申立てがあった件数は312件（前年度194件）で、受理審査の結果、299件（同190件）が受理された。苦情処理手続を実施した件数が増加したことに伴い、申立件数・受理件数は前年度からそれぞれ118件、109件と大幅に増加している（平成27年度までに申立てのあった件数は1,712件）。

以下では、裁定審査会における生命保険契約の募集等に関わる主な事案（平成28年度）について事案の概要等を確認した上で、検討してみよう。

①契約無効請求〔事案28-157〕

本件は、契約した覚えがないとして、既払込保険料と解約返戻金の差額の返還を求めて申立てのあったものである。

申立人の主張によると、平成27年1月に契約、同年12月に解約した養老保険について、以下の理由により、既払込保険料と解約返戻金との差額を返還してほしいとしている。

すなわち、（1）契約申込書の筆跡は自分のものであるが、契約内容の説明を受けて署名した覚えがない。（2）初回保険料を支払った覚えがない。（3）立会人とされる人物は立ち会っていない。（4）自分は高齢で、配偶者も死亡しており、新たに契約する意思もなかった等と主張している。

一方、保険会社の主張では、申立人が契約申込書に署名したことは間違いがなく、募集人が不当行為を行ったとする特段の事情は認

められないので、申立人の請求に応じることはできないと抗弁している。

その結果、裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづき審理を行った。裁定結果としては、上記手続中、保険会社より、契約時の事情を考慮した和解案の提示があり、裁定審査会で検討した結果、これを妥当と認め、申立人に提示したところ、申立人の同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

②契約無効請求〔事案28-152〕

本件は、個人年金保険を解約したが、申込意思はなかったこと等を理由に、既払込保険料と解約返戻金との差額の支払いを求めて申立てのあったものである。

申立人の主張によると、平成27年3月に締結した個人年金保険を平成28年6月ごろ解約したが、以下の理由により既払込保険料と解約返戻金との差額を支払ってほしいとしている。（1）自分は伯父に代わって契約に加入したものであり、自分には加入の意思はなく、詳しい説明も受けておらず、意味もわからず書面を書かされた。（2）保険料は、伯父が支払っていたと主張している。

一方、保険会社の主張によると、以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。（1）募集人は、申立人に本件契約の加入意思を確認した上で、商品パンフレットと設計書を使用して契約内容と重要事項を説明し、申立人は、納得のうえ募集人の面前で申込書等の書類に署名した。（2）申立人に保険加入の意思がないことを募集人が知っていたことから、心裡留保（民法93条但書）により本件契約は無効となると主張するものと解するが、上記（1）の事実があることから、本件契約は無効にはならず、申立人の請求は理由がない。

こうした両当事者の主張等を踏まえて、裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、本件契約の申込み時に不適切な対応があったかどうか等募集時の状況を確認するため、申立人の事情聴取を行った。裁定結果としては、募集人は申立人に対して一通りの説明を行っており、また申立人にも心裡留保であるとの事実が認められないこと等から契約の無効および払込保険料と解約返戻金の差額の支払いとは認めることができず、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、業務規程37条にもとづき手続を終了した。

③契約無効請求 [事案28-116]

本件は、募集人の募集時および募集後の不適切な行為を理由として、契約の無効を求めて申立てのあったものである。

申立人の主張によれば、平成28年1月に契約した収入保障保険、医療保険、がん保険について、以下を理由に本件契約の申込みをしたこと自体をなかったことにしてほしい。(1) 募集人から不告知教唆があった。(2) 保険料立替えの申し出があった。(3) 説明が不十分であったこと。(4) 受取人指定に際して当時婚約中の元妻の姓を結婚後の姓で書くように指示されたと主張している。

一方、保険会社の主張は、以下のとおり、募集人の行為について、申立人が主張するような事実はないことから申立人の請求に応じることはできないとしている。

すなわち、(1) 募集人は、申立人から既往症があることを聞いておらず、不告知教唆の事実はない。(2) 募集人は、保険料の立替推奨は行っていない。(3) 募集人は、設計書、パンフレット等を示して十分な説明をしている。(4) 募集人は、まもなく婚姻届を区役所

に提出すると聞いていたことから、死亡保険金の受取人欄の記載は結婚後の苗字にすることを勧めた。

そこで、裁定審査会は、当事者から提出された書面に基づく審理の他、募集人の行為に不適切な点があったかどうか等募集時の状況を把握するため、申立人に対して事情聴取を行った。裁定結果としては、上記手続の結果、申込みをした事実は明らかであり、その事実がなかったと認める根拠がないこと、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、業務規程第37条にもとづき手続を終了した。

④契約無効請求 [事案28-101]

本件は、募集に際して、保険商品の魅力や必要性を認識させるような説明等を受けておらず、年齢的に生命保険は必要ないとして、契約の無効を求めて申立てのあったものである。申立人の主張として、平成28年1月に証券会社を通じて契約した外貨建定額個人年金保険について、募集の際、保険商品の魅力や必要性を認識させるような説明等を受けておらず、年齢的に生命保険は必要ないので、契約を無効としてほしいとのことであった。

一方、保険会社の主張によると、申込日から4日後に申立人から募集人に対して、解約の申し出があった際、申立人は募集人の説明に理解・納得し、契約継続の意思を示されたものであることから、申立人の請求を認めることはできないとした。

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理を行った。裁定結果としては、保険会社より、契約時の事情を考慮した和解案の提示があり、裁定審査会で検討した結果、これを妥当と認め、申立人に提示したところ、申立人の同意が得られたので、和解

契約書の提示をもって解決した。

⑤契約無効請求〔事案28-83〕

本件は、契約時、募集人から「預貯金と同様に引き落としできる」「支払いが難しい場合は支払停止の手続きも取れる」と説明され、そのように誤解して契約申込みをしたことなどを理由として既払込保険料の返還を求めて申立てのあったものである。

申立人の主張によると、平成24年8月に契約した米国ドル建終身保険について、以下のとおり、誤解にもとづき契約をしたので、契約を取り消し、既払込保険料を返還してほしいとのことであった。

すなわち、(1) 募集人に対し、預貯金でしか資金管理をするつもりはないと再三言っていたが、募集人は「預貯金と同様に引き落としできる」「支払いが難しい場合は支払停止の手続きも取れる」と説明し、大きな誤解を生じさせた。(2) 募集人は、「契約者貸付」のことを「引き落とし」、「保険料立替」のことを「支払停止」と説明しており、これに金利が生じることについての事前説明もなかったとのことであった。

一方、保険会社の主張によると、以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。(1) 申立契約の内容等について、特段募集人による説明不足があった事実は確認できない。(2) 募集人は、保険料自動振替貸付適用時に、具体的に利息の説明は行っていないが、保険料自動振替貸付制度は、約款に定めのある解約返戻金を担保とした貸付制度であるとともに、保険会社から、「保険料お立替えのお知らせ」により、申立人に利息が発生することを伝えている。

こうした両当事者の主張等に鑑みて、裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、募集人の説明内容に不適切な

点があったかどうかなど契約締結、保険料請求停止手続および契約者貸付手続の際の状況を把握するため、申立人および募集人に対して事情聴取を行った。上記手続の結果、申立人の請求はいずれも認められないが、募集人が説明したとする書面だけでは、申立人が保険料請求停止によって利息が発生することを十分理解し得なかった可能性があることから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第34条第1項にもとづき、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、和解契約書の締結をもって解決した。

⑥契約無効請求〔事案28-85〕

本件は、契約内容が希望したものではないこと等を理由に、本件契約の無効確認および既払込保険料の返還などを求めて申立てのあったものである。

申立人の主張によれば、平成27年10月に締結した積立利率金利変動型年金保険について、以下の理由により契約を無効とし、または取り消し、既払込保険料を返還してほしい。

募集人は、次の事項を説明しなかった。すなわち、①当初の資料と比べて契約日の資料では、積立利率が下がっていること、②初期手数料が一時払保険料の6パーセントかかること、③年金管理費が毎年の年金受取時に年金額の1パーセントかかること、④継続年金受取人の指定が契約締結後はできないこと、⑤クーリング・オフ制度である。保険料の支払い原資となった豪ドル債の方が自分に有利であったことを認識していたし、募集人には、資産の処分を相談していたのに、年金保険という形で処分できない資産となった。

一方、保険会社の主張によると、以下の理由により、申立人の請求に応じることはできないとした。

すなわち、募集人は、募集資料を交付のうえ、それを使用して複数回にわたって申立人と面談しており、申立人に対して、契約内容について十分な説明をし、申立人が商品内容等について理解したことを確認した上で、申込み手続を行っている。また、豪ドル債のままでは、資産を処分したいという申立人の意向に沿わなかった。豪ドル債を原資に年金保険に加入することで公的年金の不足分を賄えることなどの募集人の説明を申立人は理解した上で申込みを行っている。こうした点をもって反論した。

こうした両当事者の主張等に鑑みて、裁定審査会は、当事者から提出された書面に基づく審理の他、申立人および募集人に対して、募集人の説明内容に不適切な点があったかどうかなど契約時の状況を把握するため、事情聴取を行った。

上記手続の結果、申立人が説明をされないまま本件契約の申込みをしたこと、および募集人が不利益事実を告知しなかったとは認められないこと、申立人が錯誤に陥る前提の事実が認められないこと、その他保険会社に指摘すべき特段の個別事情も見出せないことから、和解による解決の見込みがないと判断して、業務規程第37条に基づき手続を終了した。

⑦まとめ

上記の各事例によると、いわゆる「言った、言わない」の争い、すなわち、口頭による説明の有無が争われる場合もあるが、生命保険契約をめぐる締結過程においては、勧誘時のパンフレットから始まり、契約概要書面、営業担当者の説明メモ、保障設計書、重要事項説明書、注意喚起情報、契約（お客

様）のしおり、保険約款等、書面により確認するプロセスを経ていることから、口頭による説明を行ったという事実を確認することが極めて困難であるといえる。

各事例によると、具体的な認定された事実の詳細が判然としないものの、契約概要書面等の書面を交わしている生命保険契約にあたっての「重要な事項」にかかる部分については、署名・捺印を欠くことはないため、説明不足（不十分）を主張する申立人の挙証方法は極めて限定されているといっていよいであろう。こうした書面作成・提供を覆す「特段の事情」といえる事実の存否が和解の有無を左右すると思われる。

裁定審査会の他の事例も含めて検討すれば、契約者平等の原則等の諸原則を前提としつつ、法律上の根拠や保険約款の解釈等に基づいて、事実認定に苦慮しながら各事案を処理している。判断枠組みと解決技法の要点については、あくまで生命保険契約の性質から合理的に解釈し、一般民事訴訟手続に類した形で「裁定」判断をしており、ADRの基本理念である中立・公平性は十分に担保されているといえよう。

なお、裁定審査会の課題について、主なものとして以下の点を列挙しておきたい⁽²⁴⁾。

第一に、生命保険の性質・特性を踏まえた裁定手続のあり方が問われている。裁定型から徐々に調停型による方式を導入しつつあるが、生命保険の特質を鑑みながらの手続方法の変更の拡大の是非が問われている。ADRの基本的な精神は、当事者双方の互譲による解決が主であり、裁判手続に類した手続進行はADR制度が求める柔軟性を阻害する可能性が生じうる。後述するADR独自の規範性

(24) 裁定審査会の概要や現況と課題等については、北川隆之他「生命保険協会『裁定審査会』の現状と課題(2)」法律のひろば65巻12号56頁以下他(ぎょうせい、2012年)を参照。

(ADRとしての法源)についても、法令と保険約款に基づいた公平な解決を目指すところではあるが、柔軟かつ弾力的な解決を志向するとなれば、より高い倫理規範に依ることも可能性としてはありうる。

第二に、申立件数急増の対応である。裁定審査会では裁定型を採用し、二段階審理方式に基づいて実態審理を行っているという制度上、丁寧に審理しているあまり、迅速な事務処理を阻害している要因にもなっていると評価できる。裁定審査会の組織変更の過程から、例えば、部会制（部会制導入（二部会制）へ（平成16年）、そして四部会制へ（平成21年））や補佐弁護士制度を採用するなどして、体制強化並びに見直しを行ってきているが、申立人の利益保護の観点から全体会での審議と部会での審議によるダブルチェック制を採用することによるメリット（審理の公平性・事案処理の均質化等）が大きい一方で、手続遅延を招くおそれがあり、終局的には、ADR機関としての質・量の均衡性の問題に収斂されよう。

第三に、高齢者や判断能力に疑義がある申立人の対応である。少子高齢社会に伴い、高齢者を当事者とする紛争事案が急増しているところであるが、その際、本人の意向を確認した上で、家族からの申立ても認めており、申立代理人として一定の者（例えば、法定代理人、弁護士、配偶者等）を認めるに至っている。手続開始以降、募集時の説明不足に係る事案の事情聴取のように当時を振り返る事が困難な場合もある。申立人本人が認知症の症状等により事理弁識能力を欠く場合は、成年後見人を選任し改めて申立てを行うなどの手続きが取られている。手続の円滑化の観点と適正手続の原則とを鑑みつつ、妥当な実務的運用が求められよう。

3. 生命保険募集段階における苦情処理・紛争解決の解決規範

前出の事例等をはじめとして、生命保険募集段階の紛争実態を踏まえて、適正かつ妥当な解決規範の構築の一助となるべき生命保険募集段階における苦情処理・紛争解決の解決規範の考慮すべき事由や要素について述べておきたい。

先述の通り、生命保険契約の性質上、契約者平等の原則に基づき、生命保険に係る給付金の支払いはもちろん、契約締結に至る過程においても公平性が担保されなければならないといえる。また、生命保険契約は、契約内容となる保険約款は、多数の保険会社が多数の契約者と保険契約を締結し、これを大量処理するため、生命保険会社が作成するため、約款の解釈においては、原則として「文言解釈の原則」や「作成者不利の原則」に基づいて判断されることになる。

このように画一的な処理を行うとともに、契約者は平等に取扱う原則に基づいて、生命保険募集段階においても適切に対応する必要があるといえる。紛争時においては、消費者にとっては、疎明すべき証拠や知識等が事業者によって存在することから、権利主張を行う上では極めて不利な状況に立たされ、保険商品や約款の解釈によって惹起される紛争は全国的に多数拡散される可能性が高い。にもかかわらず、保険商品の技術性や役務の適切性（瑕疵の有無）を争点とする場合には、証明のための鑑定等、消費者にあっては証拠の偏在や証明が著しく困難な局面が数多く存在するといえよう。仮に訴訟による解決によったとしても、消費者の満足を得る柔軟な解決を行うことができず、結論においてオール・オア・ナッシングの硬直的な解決に終始せざる

るを得ない。こうした意味において消費者と事業者との格差は大きく、また、広く多くの消費者に対して法的救済を及ぼしつつも、同種の消費者紛争の未然（拡大）防止・抑止を行う必要性が高いといえる。紛争の未然防止の観点からは、重要事項説明等の署名捺印の過程の可視化が喫緊の課題であり、その過程の裏付けとなるエビデンスが紛争化の際には解決にあたっての鍵となる。

とはいえ、消費者にとっては、エビデンスを確保すること、つまり、証明等に伴う訴訟手続上の負担は甚大であることなどから、司法アクセスの障害の是正のために、訴訟手続以外の法的救済のルートとして、消費者問題に特化した委員等が事案の特性に応じた即興性（インプロヴィゼーション）を駆使できるADR⁽²⁵⁾を最大限に活用する必要がある。前記の通り、裁定審査会及び紛争解決委員会が設置されていること自体、紛争解決の手段・方法の選択肢の多様性、また紛争解決委員会においては政策選択の観点からも合理的であり、改めて評価されるべきである。

この点、裁定審査会では、申立の取扱限度額の問題や、事実認定の困難な事例の対応策（苦情の発生原因の時期の限定に係る是非）等、種々の問題を有するが、裁定型の手続の有意性や二段階審理方式のメリットを最大限活用しながら、契約者平等の原則等の公平・公正の理念を慮り、専門性や解決水準の質を確保しながら、保険契約に係る紛争解決をめぐる業界ADRの中核的機関として、ADRの特性である迅速性を保ちながら手続進行している点を特徴とする。また、事務局機能も重厚であり、「補佐弁護士」制度を導入するなど、新たな試みも積極的に実施されており、

法令と保険約款を主な規範としながら、裁断的手続処理を進めている点は特筆に値しよう。

他方、紛争解決委員会では、紛争解決委員会独自の基本理念、手続方針として、消費者の「後見的役割」の観点に基づく政策実現型の行政ADRとして、重要消費者紛争解決手続において、仲介委員が両当事者を説得し、譲歩の余地を生み出し、消費者の「後見的役割」に適った合意を調達するという、指導的（ディレクティブ）な調整を行っていることを特徴とする。それに加えて、紛争解決委員会事務局が、消費者の「後見的役割」の観点に基づいて、ケース・マネージャーとしての役割を担っていることにより、円滑かつ迅速な手続運営を図っている点も特徴の一つであるといえよう。

このように裁定審査会及び紛争解決委員会が発足して長い月日が経過し、相互の制度自体の基盤が整備され、徐々に実務運用が軌道に乗りつつある。ますます各ADR機関が持つ機能がより堅固なものとなり、さらには手続法理に影響を及ぼし、消費者にとっても分野横断的な消費者紛争解決チャネルの選択肢として認知されてきていることは評価すべきである。

しかし、その一方、既述のとおり、裁定審査会及び紛争解決委員会の抱える問題は数多く、また、手続のあり方としても、指導的（ディレクティブ）な調整だけではなく、両当事者自らが紛争を直視し、その解決策を自主的に探るステージとして調整を捉えて、特に消費者の自律性を高めることを補助する支援的（ファシリティブ）な調整方法もまた必要となる。そうした前提条件が整った上で始めて、紛争対象となる事実を認定し、それに

(25) この点、フランスのADR制度が参考になる。フランス保険業界におけるADR制度については、山下友信・米山高生編『保険法概説』（有斐閣、2010年）102頁以下が詳しい。

基づいて法的な評価を与え、法的基準に則った解決を図ることができるのであり、これこそ実質的な中立性や公正性が担保されるのではないと思われる。消費者教育推進法の趣旨や消費者市民社会の構築のためには水平的交渉を含む、自主的・自律的な紛争解決の姿が理想的であろう。

こうした諸課題を踏まえつつ、制度面・実務面双方において、裁定審査会及び紛争解決委員会が引き続き、生命保険契約に係る紛争解決のための「消費者ADR」として中核的機関として存立し、わが国における消費者紛争の総体的解決に最大限貢献できる実務運営を目指すとともに、ADR法理論としての理論的検討も併行して進めていく必要がある。

一例としては、英米諸国をはじめとした諸外国においては、消費者紛争分野を商品・役務別に細分化して紛争処理対象領域を設定しており、とりわけ生命保険契約に関する分野においては、裁判手続ではなく裁判外紛争解決手続（ADR）を用いて、価値・社会規範を創出し、段階的に新しい権利義務関係を定着させる試みがなされている。

4. むすびにかえて

近時、生命保険契約締結に至る環境や背景事情は多種多様化している。例えば、乗合代理店による保険商品の取扱いはその一例であろうと思われる。消費者が、近年、インターネット等で商品や価格について調べ、比較検討した上で保険商品を購入する傾向が高まっている。ショッピングモール等の大規模店舗

内において、人の往来の多い場所に店舗を構えており、消費者にとって、気軽に入れて相談しやすく、複数の保険会社の商品を検討できるメリットがあるといえよう。

また、内閣総理大臣（金融庁長官）の登録を受けた「生命保険募集人」のみならず、内閣総理大臣（金融庁長官）の登録を受けた「保険仲立人」、銀行等の募集代理店等を介して生命保険契約を締結するケースも増加している。こうした保険仲立人（保険ブローカー）は保険募集人と異なり、中立の立場で複数の生命保険会社の保険商品から顧客に適した保険商品選択の理由を明らかにして助言するものとされ、法的に誠実義務（保険業法第299条、金融庁監督指針V-5-3）が課されている。

こうした激変する環境の反面、関連法令の改正も進んでいる。例えば、平成26年の保険業法改正⁽²⁶⁾に伴い、生命保険会社は生命保険契約を締結する際に申込者（これから契約者になろうとする者）の意向（ニーズ）を把握した上で、保険商品の提案を行い、申込者の意向（ニーズ）に合致しているかどうかを、契約締結前に確認することが求められた。契約者は申込手続前において、「意向確認書面」への確認や自署等が必要となっている。また、生命保険会社が、保険制度の維持・契約者間の公平性の維持を目的として、告知内容などをもとに各申込内容の「危険」度を測定し、契約を承諾するかどうかを決定している。

さらに、契約内容登録制度・契約内容照会制度⁽²⁷⁾等の新設により、各生命保険会社等は、保険契約等の申込みがあった場合、生命

(26) 前掲注) 24 226頁以下。

(27) 生命保険会社及び全国共済農業協同組合連合会は、保険契約等の引受けの判断あるいは保険金、給付金等の支払いの判断の参考とすることを目的として、「契約内容登録制度」（全国共済農業協同組合連合会との間では「契約内容照会制度」という）に基づき、各生命保険会社等の保険契約等に関する下記の登録事項を共同して利用している。「契約内容登録制度・契約内容照会制度」では、各生命保険会社等は、保険契約等の

保険協会に、保険契約等に関する登録事項の全部または一部を登録し、申込者の保険商品に対する適合性を確認できることとなった。

そうした背景事情のもとで、生命保険募集段階における苦情処理・紛争解決はどうあるべきかが問われている。上述の通り、紛争解決委員会と裁定審査会のそれぞれの手続実施の理念は共通ではあるものの、手続実施の前提として、裁定審査会は「裁定型」を、紛争解決委員会は和解仲介手続については「調停型」（和解仲裁手続は「裁定型」）を採用しているため、制度上、手続実施方法が異なる点は少なくない。前記事例で検討した通り、保険金請求（発生）根拠が契約にある以上、保険約款の解釈及び約款に該当する事実の存否が争点になる。裁定審査会にとっては保険約款の適正な解釈と適用が第一義的に求められる一方、紛争解決委員会では契約締結の背後にある事情や文言が平易かつ明確に規定されていないこと、募集人の口頭による説明内容の妥当性等を総合的に勘案して対応している。

一般民事手続に準じて、法律、裁判例、ガイドライン、保険約款等に基づいて、要件事実論のような手続を進行させるか、それとも消費者をとりまく事情、環境等、消費者の後見的な役割を踏まえた事案処理を行うのか、この方針によって規範性も変容する。とはいえ、生命保険募集段階における苦情処理・紛

争解決は、契約者、すなわち消費者の属性や理解度等を勘案した実務運用が不可欠であり、信義則上の説明義務に留まらず、適切なリスク認識を得るための実質的な説明が生命保険募集人には募集段階において求められるのである⁽²⁸⁾。

本稿では、紙幅の関係上、具体的な検討を差し控えたが、生命保険契約締結をめぐる紛争の当事者双方が互譲の精神に基づいて自律的・自主的に紛争の解決を図るためのあり方が問われているといえる。

保険法等の法改正や裁判外紛争解決手続（ADR）の制度は充実化しているとはいえ、消費者裁判手続特例法に基づく集団的消費者被害回復制度が登場し、今後紛争解決のあり方がどのように変容していくのか、我が国の紛争解決システム全体を鳥瞰的に考察し、我が国の生命保険契約をめぐる紛争解決のあり方をさらに具体的に検討することが求められよう。この点については、筆者自身の今後の課題としておき、擱筆しておくことにする。

参考文献

- ・一ノ瀬淳「保険契約者等の権利保護と生命保険分野の対応（平成28年度日本保険学会大会シンポジウム「民事司法利用支援のための保険制度の役割」）保険学雑誌636号53頁（2017年）
- ・松本恒雄、井口尚志「国民生活センター紛争解決委員会の概要とその特質及び課題仲裁と

申込みがあった場合、生命保険協会に、保険契約等に関する下記の登録事項の全部または一部を登録することとなる。生命保険協会に登録された情報は、同じ被保険者について保険契約等の申込みがあった場合または保険金等の請求があった場合、生命保険協会から各生命保険会社等に提供され、各生命保険会社等において、保険契約等の引受けまたはこれらの保険金等の支払いの判断の参考とするために利用される場合があるとする。なお、登録の期間ならびに引受けおよび支払いの判断の参考とする期間は、契約日等から5年間（被保険者が15歳未満の保険契約等については、「契約日等から5年間」と「契約日等から被保険者が歳に到達するまでの期間」のいずれか長い期間）とし、各生命保険会社等はこの制度により知り得た内容を、保険契約等の引受け及びこれらの保険金等の支払いの判断の参考とする以外に用いることはないとする。

(28) 例えば、変額保険の勧誘と説明義務について争点となった裁判例として、東京高裁平成16年2月25日金判1197号45頁他。

ADR」仲裁とADR 11号39頁（2016年）

- ・小田典靖「国民生活センター紛争解決委員会のADR手続と集団的消費者被害」現代消費者法23号34頁（2014年）
- ・甘利公人、遠山聡、丹野美絵子他「金融ADRの現状と問題点」保険学雑誌 613号24頁（2011年）

【付記】

本稿は、公益財団法人かんぽ財団「平成28年度調査研究助成」を受けた成果であり、同調査研究調査研究報告書を加筆・修正したものである。